

Compte rendu TP 1 -B3

SOMMAIRE

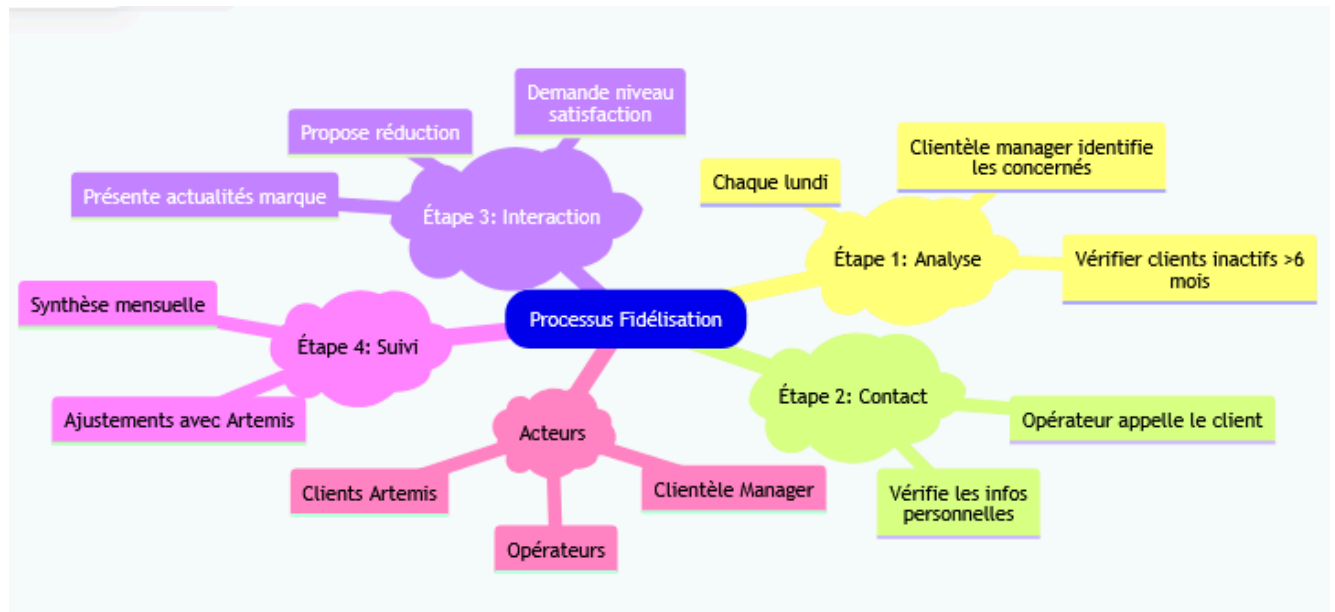
Introduction.....	1
1. Carte mentale.....	1
2. Données à caractère personnel identifiées.....	2
3. Opérations sur les données personnelles.....	3
4. Complétion du registre des activités de traitement.....	3
Conclusion.....	5

Introduction

Dans ce TP, j'ai travaillé sur la protection des données personnelles à travers l'exemple de l'externalisation du programme de fidélisation client de la société Artemis vers son prestataire CentreCall. L'objectif était de recenser les données concernées (informations clients, historiques, préférences), de comprendre les finalités du traitement et de documenter le tout dans le registre conformément aux obligations du RGPD.

Ce travail m'a permis d'identifier plus concrètement le rôle du responsable de traitement et du sous-traitant, et de voir comment les obligations légales s'appliquent dans un cas pratique. L'utilisation de l'outil JMOT pour modéliser le processus, ainsi que l'entretien avec les parties prenantes, m'ont aidé à mieux comprendre la logique de conformité et l'importance de la traçabilité des activités de traitement.

1. Carte mentale



2. Données à caractère personnel identifiées

Les données susceptibles d'être traitées dans le cadre de ce processus sont :

- Identité : nom, prénom, coordonnées
- Historique des relations client : anciens appels, réclamations, commandes
- Préférences et profils : produits achetés, centres d'intérêt
- Données d'interaction : enregistrements d'appels, notes des opérateurs

3. Opérations sur les données personnelles

Les opérations principales sont :

- Collecte : lors de l'appel ou via import depuis Artemis
- Enregistrement : saisie dans la base Centre Call
- Consultation : par les opérateurs et client managers
- Modification : mise à jour du profil client
- Stockage : sur serveur sécurisé
- Suppression : après 1 an (durée indiquée)

4. Complétion du registre des activités de traitement

Le registre numérique (onglets 2 et 3) doit être mis à jour avec :

- Date de création : 15/04/2024
- Finalité : Fidélisation client
- Catégories de données : Coordonnées, historique client, interactions
- Durée de conservation : 1 an
- Sous-traitant : CentreCall (pour le compte d'Artemis)
- Mesures de sécurité :
- Pare-feu sur le serveur
- Sauvegardes régulières
- Accès par authentification

FICHE DE REGISTRE DES TRAITEMENTS	
Processus de fidélisation client	
DESCRIPTION DU TRAITEMENT	
Nom du traitement	: Processus de fidélisation Artemis
N° / REF	: FID-ART-001
Date de création	: 15/04/2024
Mise à jour	: 15/04/2024
ACTEURS	
Responsable traitement	: Mme Azri
Société	: CentreCall
Responsable conjoint	: Société Artemis
DPO	: À compléter
FINALITÉS	
<input checked="" type="checkbox"/> Fidélisation clients Artemis <input checked="" type="checkbox"/> Vérification/mise à jour données clients <input checked="" type="checkbox"/> Évaluation satisfaction client <input checked="" type="checkbox"/> Information actualité marque <input checked="" type="checkbox"/> Proposition réductions commerciales	
DONNÉES PERSONNELLES TRAITÉES	
<input checked="" type="checkbox"/> Nom, prénom, adresse, téléphone, email <input checked="" type="checkbox"/> Données de connexion (logs appels) <input checked="" type="checkbox"/> Aucune donnée sensible identifiée	
DESTINATAIRES	
<input checked="" type="checkbox"/> Société Artemis (synthèses) <input checked="" type="checkbox"/> Opérateurs CentreCall <input checked="" type="checkbox"/> Clientèle managers CentreCall	
MESURES DE SÉCURITÉ	
<input checked="" type="checkbox"/> Pare-feu serveur <input checked="" type="checkbox"/> Sauvegardes régulières <input checked="" type="checkbox"/> Accès par authentification	
DURÉE DE CONSERVATION : 1 an après dernier contact	

Conclusion

En conclusion, ce TP a permis de mettre en lumière les étapes clés de la gestion des données personnelles dans un processus externalisé de fidélisation client. La schématisation du processus, l'identification des données sensibles, et le recensement des opérations réalisées ont facilité la mise à jour du registre des traitements, garantissant ainsi la conformité avec le RGPD. Ces travaux soulignent l'importance d'une documentation rigoureuse et de mesures de sécurité adaptées pour protéger les droits des personnes et assurer la transparence des traitements. Cette démarche s'avère essentielle pour toute organisation soucieuse de concilier performance opérationnelle et respect de la vie privée.